

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL**

**INFORME PQRS EN CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTIVA 42222 DE 27/05/2016  
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022**

En cumplimiento de la Directiva Ministerial 42222 de 27 de mayo de 2016: “*Coordinación y Articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa*”, me permito remitir el informe sobre los resultados obtenidos en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones allegados a la entidad, correspondiente al SEGUNDO TRIMESTRE del año 2022.

**A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES:**

**1.1 PERIODO ANTERIOR**

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER <b>vencidas</b>	No. DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
40.813	39.809	1.004	115	2,46%

Del total de 40.813 peticiones recibidas por la Entidad durante el primer trimestre de 2022, por los diversos canales habilitados por la entidad, 39.809 se encuentran resueltas y 1004 pendientes por resolver de forma definitiva, por tratarse de requerimientos de aspecto prestacional y jurídico (demandas, sentencias, acuerdos conciliatorios, trámites de reconocimiento y otros), a los cuales se les aplican los términos establecidos en la resolución 5028 de 30 de agosto de 2017 “*por la cual se adoptan las políticas para la recepción, clasificación, trámite y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas a la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional*”.

**1.2 PERIODO ACTUAL**

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER <b>vencidas</b>	No. DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
44.989	41093	882	67	1,96%



De las 44.989 peticiones recibidas por la entidad durante el segundo trimestre de 2022, 41.093 se encuentran resueltas y 3.896 se encuentran en trámite, de estas últimas 882 están pendientes de resolver y vencidas es decir con un trámite superior a 50 días, por tratarse de requerimientos de aspecto prestacional y jurídico (demandas, sentencias, acuerdos conciliatorios y otros), a las cuales se les aplican los términos establecidos en la resolución 5028 de 30 de agosto de 2017 *“por la cual se adoptan las políticas para la recepción, clasificación, trámite y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas a la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional”*.

### 1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

No se registraron reiteraciones a otras entidades para el periodo.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF MM	0	0
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Unidad de Gestión General	0	0
Entidades adscritas o vinculadas GSED	0	0
<b>TOTAL</b>	0	0

## 2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES
ASESORIA DE LA DIRECCION	79						79
ASIGNACIONES	663						663
CENTRO INTEGRAL DE TRAMITES Y SERVICIOS	32547	6	2				32555
DIRECCION GENERAL	15						15
GRUPO CONTABILIDAD	52						52
GRUPO DE ADQUISICIONES Y CONTRATOS	13	1					14
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		2					2
GRUPO DE CARNETIZACION	42						42





La seguridad  
es de todos

Mindefensa

GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	3	1					4
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	1					5
GRUPO DE CUENTAS, CARTERA Y CREDITOS	158						158
GRUPO DE GESTION INMOBILIARIA	15						15
GRUPO DE INFORMACION DOCUMENTAL	2994	4					2998
GRUPO DE INFORMATICA	2						2
GRUPO DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES	95						95
GRUPO DE NEGOCIOS JUDICIALES	1271						1271
GRUPO DE NOMINAS Y EMBARGOS	1628						1628
GRUPO DE SERVICIOS DE BIENESTAR AL AFILIADO	14						14
GRUPO DE TALENTO HUMANO	67	1					68
GRUPO DE TESORERIA	811	3					814
NOTIFICACIONES	272						272
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	468	1	1				470
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMATICA	567						567
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3						3
REGIONALES	2296						2296
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	1						1
SUBDIRECCION FINANCIERA	71						71
SUSTITUCIONES	815						815
<b>Total general</b>	<b>44.966</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>44.989</b>

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Consultas	Sub-total	%
ASPECTOS MISIONALES	0						0	
ASPECTOS CONTENCIOSOS	2431						2431	5,40%
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	2						2	0,00%
ASPECTOS DE PERSONAL	49	1	1				51	0,11%
ASPECTOS DE SALUD	201	1	0	0	0		202	0,45%
ORDEN PÚBLICO - OPERACIONES	0	0	0	0	0		0	0,00%



Grupo Social y Empresarial  
**de la Defensa**  
Por el bienestar de todos los miembros



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO  
DE LA POLICÍA NACIONAL

www.casur.gov.co  
Carrera 7 No. 12B 58, PBX 286 0911  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 0073  
Bogotá, D. C.



SERVICIO MILITAR	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
DERECHOS HUMANOS Y DRECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS FINANCIEROS – NÓMINAS	3536	3					3539	7,87%
INCORPORACIÓN CURSOS	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS DE VIVIENDA	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
ATENCIÓN AL USUARIO	34885	12	1				34898	77,57%
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	128						128	0,28%
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS PRESTACIONALES	3116	1	2				3119	6,93%
VARIOS	618	1	0	0	0	0	619	1,38%
<b>TOTAL</b>	<b>44966</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>44.989</b>	<b>100,00%</b>

En el ítem de varios se incluyen las PQRS relacionadas con planes y programas de bienestar al afiliado, las remitidas a la Dirección General y a la Asesoría General de Dirección.

De otra parte, en el ítem ATENCIÓN AL USUARIO se incluyen las PQRS recibidas por las dependencias que hacen parte del proceso de atención a grupos sociales objetivo, incluyendo las recibidas vía WhatsApp y redes sociales.

#### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	8.398	18,67
PRESENCIAL	20.343	45,22
LINEA GRATUITA	517	1,15
LINEA DIRECTA	8.708	19,36
INTERNET: REDES SOCIALES	558	1,24
INTERNET: SITIO WEB		0,00
INTERNET: CHAT	6.465	14,37
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00
FAX	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>44.989</b>	<b>100,00</b>

Es de anotar que el medio de recepción PRESENCIAL, reportado para este informe, incluye los requerimientos recibidos por documentos físicos radicados en la entidad vía correo físico y en la ventanilla de radicación (9792 peticiones radicadas) y las personas que se acercan



a realizar sus diferentes consultas a las ventanillas de la entidad (8659 personas) y gestores en las regiones (1892 personas).

El medio de recepción INTERNET: CHAT Incluye peticiones recibidas de respuesta inmediata y carácter informativo atendidas por el canal WhatsApp.

#### 4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

De las solicitudes enunciadas anteriormente, se destaca el servicio WHATSAPP y los demás canales de atención habilitados en Centro Integral de Trámites y Servicios – CITSE y el Grupo Atención al Ciudadano.

#### MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
URNA DE CRISTAL	0	0,00
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0,00
ATENCIÓN PRESENCIAL	8.659	26,77
ATENCIÓN TELEFÓNICA	9.110	28,17
CALL CENTER	0	0,00
FOROS	0	0,00
OTROS (Internet y Correo electrónico)	14.572	45,06
TOTAL	32.341	100,00

#### 5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

Dentro de las solicitudes allegadas en el periodo, se encuentran: 19 quejas, 4 reclamos y 0 sugerencias, las solicitudes restantes se clasifican como peticiones generales que se remiten al responsable directo de atenderlas y dar respuesta conforme al procedimiento “Gestión de PQRS”.

CASUR tiene establecido que una vez allegada queja, reclamación o denuncia, cada una de ellas es analizada de manera detallada, tomando como fundamento los hechos plasmados en el escrito y direccionado por el Grupo Atención al Ciudadano a la subdirección, oficina o grupo implicado en el mismo.

El análisis sobre el comportamiento de las PQRS se lleva mensualmente como punto permanente al Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG. Con fundamento en las decisiones del comité, se establecen y comunican los compromisos en materia de acciones correctivas y de mejora.



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

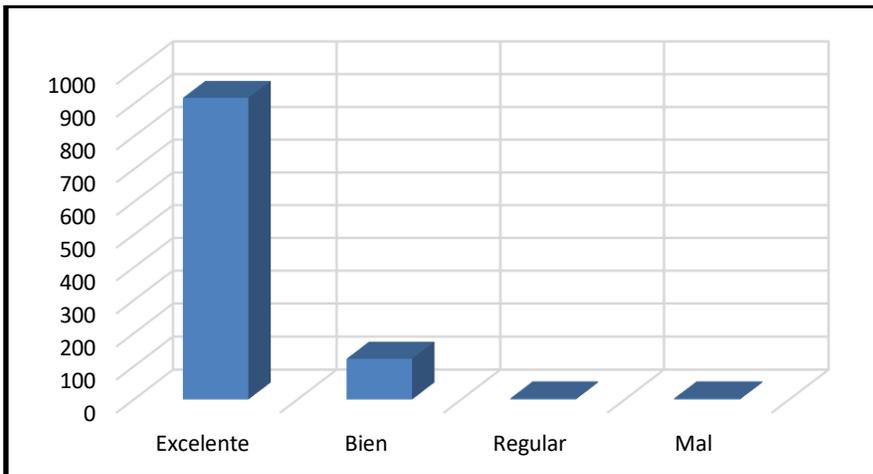
## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

### 6.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN.

En el trimestre se realizaron las encuestas de satisfacción de atención presencial con el siguiente resultado:

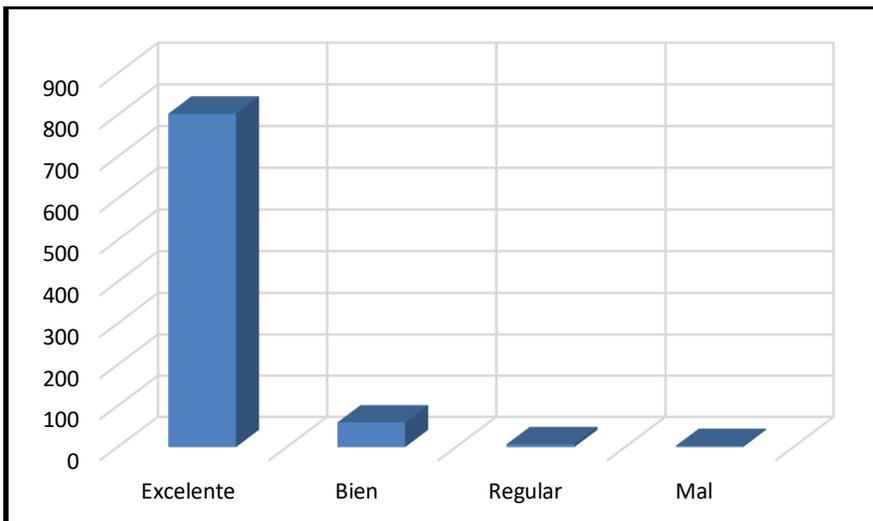
Pregunta 1. Como califica los servicios recibidos.

Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/R	Total
918	123	3	3	318	1365



Pregunta 2. Como califica la persona que lo atendió.

Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/R	Total
803	60	7	3	492	1365



Grupo Social y Empresarial  
**de la Defensa**  
Por la Unión. Por el Bien. Por el Progreso.



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO  
DE LA POLICÍA NACIONAL

www.casur.gov.co  
Carrera 7 No. 12B 58, PBX 286 0911  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 0073  
Bogotá, D. C.

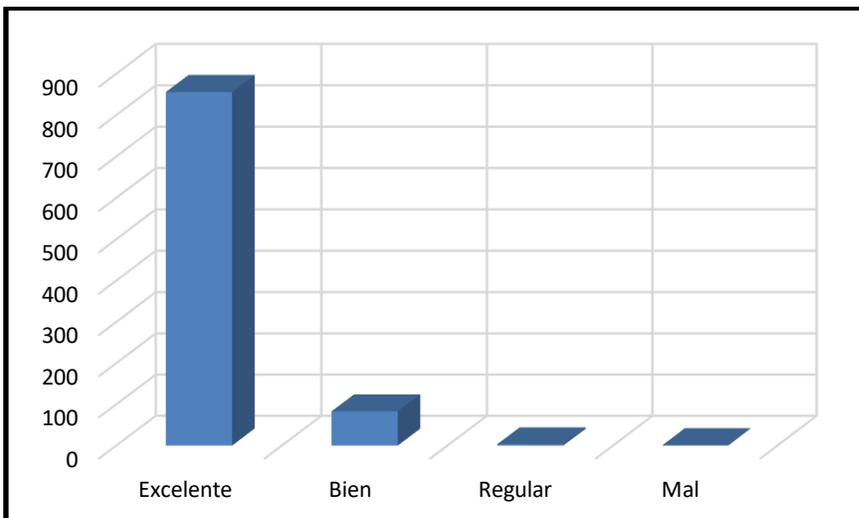


La seguridad  
es de todos

Mindefensa

Pregunta 3. La calidad en la respuesta a su trámite es?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/R	Total
856	83	3	1	422	1365



## 6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL TRIMESTRE

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2
OPINIONES POSITIVAS	474
AGRADECIMIENTOS	34
<b>CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN EN EL SERVICIO</b>	<b>510</b>

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	19
RECLAMOS	4
OPINIONES NEGATIVAS	3
<b>CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN EN EL SERVICIO</b>	<b>26</b>

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

Asumiendo el reto de la transformación de CASUR, el proceso de gestión del bienestar integral al afiliado para el trimestre reporta la siguiente información:



Grupo Social y Empresarial  
**de la Defensa**  
Por la Unión, Por los Avances, con los Empleados



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO  
DE LA POLICÍA NACIONAL

www.casur.gov.co  
Carrera 7 No. 12B 58, PBX 286 0911  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 0073  
Bogotá, D. C.



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

**CONTROL DE VARIABLES PARA ALIMENTAR PLAN CUATRIENAL - PROCESO DE  
GESTION DEL BIENESTAR INTEGRAL AL AFILIADO  
VIGENCIA 2.022**

<b>ACTIVIDADES PROGRAMA INTERCULTURAL DE BIENESTAR INTEGRAL ESTRATEGIA INTERACTIVOS</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>
<i>Asesoría Psicológica</i>	41	39	22
<i>Asesoría Fonoaudiología</i>	0	0	0
<i>Asesoría Jurídica</i>	32	30	24
<i>Jornadas de servicio de Bienestar Social Integral en canal virtual.</i>	432	704	737
<i>Jornadas de servicio de Bienestar Social Integral en canal presencial.</i>	2021	1879	1170
<i>Participación de afiliados y beneficiarios en los servicios prestados en el Gimnasio Crece Centro</i>	192	281	160
<i>Participación de afiliados en actividades ejecutadas en los CRECE Centro - Norte</i>	312	302	201
<i>Atención de trámites y consultas relacionadas con el portafolio de servicios de Bienestar Social Casur, Bienestar Social Policía Nacional y otros trámites y servicios institucionales.</i>	270	182	238
<i>Equipos móviles de despliegue de oferta de servicios de Bienestar Integral en territorio nacional</i>	149	210	577
<b>TOTAL</b>	3449	3627	3129
<b>TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE</b>	<b>10205</b>		



Grupo Social y Empresarial  
**de la Defensa**  
Por la Unión, Por el Bienestar, Por el Desarrollo



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO  
DE LA POLICÍA NACIONAL

www.casur.gov.co  
Carrera 7 No. 12B 58, PBX 286 0911  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 0073  
Bogotá, D. C.



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

<b>DESPLIEGUE DE ACTIVIDADES DEL PORTAFOLIO DE BIENESTAR SOCIAL INTEGRAL</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>
<b>Sesiones Facebook Live Casur Oficial</b>	432	761	737
<i>Programa de Recreación, Cultura y Deporte</i>	130	81	81
<i>Programa de Integración, Esparcimiento y Turismo</i>	0	0	0
<i>Programa de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y hábitos de vida saludable</i>	201	492	248
<b>Sesiones Presenciales Bienestar Social Integral</b>	2021	1822	1170
<i>Programa de Recreación, Cultura y Deporte</i>	701	528	523
<i>Programa de Integración, Esparcimiento y Turismo</i>	0	62	54
<i>Programa de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y hábitos de vida saludable</i>	1320	1232	593
<i>Equipos móviles de despliegue de oferta de servicios de Bienestar Integral en territorio nacional</i>	149	210	577
<b>Participación de afiliados y beneficiarios en los servicios prestados en el Gimnasio Crece Centro</b>	192	281	160
<b>CRECE CENTRO - NORTE</b>	312	302	201
<b>Participación CRECE NORTE PRESENCIAL</b>	17	33	39
<i>Programa de Recreación, Cultura y Deporte</i>	0	0	0
<i>Programa de Integración, Esparcimiento y Turismo</i>	0	0	0



Grupo Social y Empresarial  
**de la Defensa**  
Por Ecuador, Pastos, Arauca, con Esperanza



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO  
DE LA POLICÍA NACIONAL

[www.casur.gov.co](http://www.casur.gov.co)  
Carrera 7 No. 12B 58, PBX 286 0911  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 0073  
Bogotá, D. C.



<i>Programa de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y hábitos de vida saludable</i>	17	33	39
<b>Participación CRECE CENTRO PRESENCIAL</b>	295	269	162
<i>Programa de Recreación, Cultura y Deporte</i>	0	0	0
<i>Programa de Integración, Esparcimiento y Turismo</i>	0	0	0
<i>Programa de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y hábitos de vida saludable</i>	295	269	162
<b>Atención de trámites y consultas relacionadas con el portafolio de servicios de Bienestar Social Casur, Bienestar Social Policía Nacional y otros trámites y servicios institucionales.</b>	270	182	238
<b>Asesoría psicológica, jurídica y fonoaudiología</b>	73	69	46
<b>CIFRAS TOTALES</b>	<b>3449</b>	<b>3627</b>	<b>3129</b>

### C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. Estrategia de Gobierno en Línea: (hoy Gobierno Digital)

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional Continúa con el avance del contrato con la firma Corporación de Alta Tecnología para la Defensa, CODALTEC con el fin de brindar mejores servicios virtuales, para actualizar el portal web de Casur, bajo los parámetros de Mintic implementando nuevas y mejores soluciones en el portal para nuestros usuarios, se esta trabajando con los temas de:

- ✓ Envío de correos masivos
- ✓ Acceso ágil y amigable desde cualquier dispositivo
- ✓ Aplicación transaccional.
- ✓ Mayor estabilidad y capacidad de respuestas
- ✓ Contenido de calidad
- ✓ Chat de atención al usuario.
- ✓

Estamos construyendo un portal web, más ágil, con información útil para mejorar su experiencia en Casur.





La seguridad  
es de todos

Mindefensa

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, cumple con todos los lineamientos de transparencia y acceso a la información pública, divulgando en las plataformas estatales toda la información de sus servidores públicos, los contratos celebrados, su información financiera y su direccionamiento estratégico. Para esta vigencia en el primer trimestre contrato aproximadamente a 190 Profesionales, Técnicos, Auxiliares y demás, para laborar en la Entidad en los distintos planes y procesos.

De igual manera, celebro contratos con Profesionales y Técnicos Administrativos, para atender las siguientes regionales: QUINDIO (Armenia) ,META (Villavicencio), HUILA (Neiva), ANTIOQUIA (Medellín), SANTANDER DEL SUR (Bucaramanga), RISARALDA (Pereira), ATLANTICO (Barranquilla), BOLIVAR (Cartagena), MONTERIA (Sincelejo), IBAGUE (Tolima) , BOYACA (Tunja), SANTANDER (Cúcuta) , PASTO (NARIÑO) Y VALLE DEL CAUCA (Cali), con el fin de fortalecer la atención y orientación en los servicios de bienestar de los afiliados y grupos sociales objetivo.

Bogotá D.C.,

CONSUELO DEYANIRA FONSECA MURCIA  
Coordinador Grupo Atención al Ciudadano

Proyectó: Jaime Gómez Barreto – Grupo de Atención al Ciudadano

Elías Morales Morales – CITSE / GATC *EMM*



Grupo Social y Empresarial  
**de la Defensa**  
Por nuestros Pasados, Actuales, y por los Venideros



CAJA DE SUELDOS DE RETIRO  
DE LA POLICÍA NACIONAL

[www.casur.gov.co](http://www.casur.gov.co)  
Carrera 7 No. 12B 58, PBX 286 0911  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 0073  
Bogotá, D. C.